

So reden wir.
So schreiben wir.



Sprachleitbild.

Inhalt.

Vorwort	5
Unsere Tonalität	6
Der mündliche Bereich	7
Im Gespräch	
Am Telefon	
Auf der Combox	
Bei Durchsagen	
Unser Schreibstil	10
Verständlich	
Freundlich	
Persönlich	
Anwendungen im Geschäftsalltag	16
Musterbrief	
Mustermail	
Mitteilungen per SMS	
Präsentationen	
Sitzungen	
Verschwiegenheit	
Rechtschreibung	26
Abkürzungen	
Adressen	
Fremdwörter	
Ziffern und Zahlen	
Die neue Rechtschreibung	
Hausregeln	36
Unsere Marken	
Juristisches	
Städtenamen	
Nachschlagewerke	40
Kontaktadressen	41

Anwendungen im Geschäftsalltag.

Von der Anschrift bis zur Unterschrift.

So schreiben wir Briefe.



- 1 Der Firmenname steht über dem Namen der Person. Wenn nur die angeschriebene Person die Post öffnen darf, schreiben wir **Persönlich** über die Adresse.
- 2 Wir schreiben Vornamen immer aus. **Rosa Wiesmann**, nicht: **R. Wiesmann**
- 3 Die Anrede ist definiert: **Sehr geehrter Herr Anner**
Sehr geehrte Frau Wiesmann

Bei vertrauten Personen, mit denen wir per Du sind:
Liebe Rosa
Lieber Robert
- 4 Der Einstieg fasst zusammen, was bisher passiert ist.
- 5 Direkte Ansprache – von Mensch zu Mensch.
- 6 Frau Schweizer fasst die Auskünfte der Rechtsabteilung in einem Abschnitt zusammen.
- 7 Klares, verbindliches Statement zum Schluss, das aber durch kulantem Entgegenkommen doch freundlich und persönlich ist.
- 8 Die Grussformel ist definiert und wird mit der Erwähnung der Abteilung präzisiert. **Freundliche Grüsse**
- 9 Unser Absender ist in den Vorlagen bereits definiert.

Die formalen Anforderungen wie Schriftgrad oder Darstellung von Texten sind in den Opus-Vorlagen definiert. Folgende Word-Vorlagen sind verfügbar:

- Begleitbrief → Memorandum/ → Neutral quer
- Brief → Informationen → Protokoll
- Fax → Neutral hoch → Berichtsvorlage

Muss ich jetzt immer *Sehr geehrte Frau Sowieso* schreiben?

Die Beziehungen zwischen der SBB und ihrem Umfeld sind so vielfältig wie die Menschen selbst. Wenn Sie mit dem Empfänger des Texts einen anderen Umgangston pflegen, dürfen Sie ihn auch auf Ihre Weise begrüßen und ihm wieder adieu sagen.

Wenn Sie nicht sicher sind, wählen Sie bitte die definierten Formeln.

Werbebotschaften in Briefen und E-Mails sind in Absprache mit der Leitung Branding möglich.

In dieser Maske tragen wir den Vorgesetzten oder die Vorgesetzte für die zweite Unterschrift ein. Vorgesetzte unterschreiben links, Mitarbeitende rechts. Hier klassifizieren wir unsere Korrespondenz auch: intern oder extern, vertraulich, SBB oder SBB Cargo, persönlich, einschreiben, express ...

So kommunizieren wir per SMS und Blackberry.

Ein SMS entspricht eher einer Meldung oder einer Durchsage und gehorcht nicht den Regeln der Korrespondenz. Anrede- und Grussformeln können als Abkürzungen gesetzt werden.

Botschaften, die wir über Blackberry austauschen, werden wie SMS geschrieben, können aber mehr als 160 Zeichen enthalten. Wie beim Mail lassen sich auch Files anhängen (Attachments).



Drei Regeln.

- Wir formulieren unser Anliegen klar – am besten als Ja/Nein-Empfehlung.
- Wir verwenden Abkürzungen, auch für Anrede- und Grussformeln (Beispiel: LG=Liebe Grüsse).
- Wir stellen unsere Erreichbarkeit sicher.

Zwei Zusatzregeln für Blackberry.

- In der Betreffzeile steht eine knappe Zusammenfassung des Inhalts.
- Wenn die Botschaft ein File als Anhang enthält, steht das Wichtigste im SMS-Text.



So präsentieren wir.

Wir präsentieren, um zu informieren oder um Entscheidungen zu ermöglichen. Unsere Präsentationen richten sich nach dem Publikum und der konkreten Situation. Beim Präsentieren geht es darum, Sachverhalte so schnell und so einfach wie möglich erfassbar zu machen. Dafür haben wir verschiedene Werkzeuge: Sprache, Bilder, Texte, Grafiken – und unser Auftreten.

Technische Hilfsmittel wie PowerPoint, Overhead-Projektor und Flipcharts sind erst die halbe Präsentation. Was wir vor- und nachher sagen, wenn das Licht im Saal (wieder) brennt, ist ebenso wichtig – und auch, wie wir es sagen.

Hier geht es um uns.

- Wir bereiten uns vor (Thema, Ziele, Teilnehmende).
- Wir testen vorher die Technik (Licht, Audio, Video, Beamer, Projektor).
- Richtig sprechen heisst richtig atmen.
- Wir stehen richtig, bewegen uns natürlich und suchen den Blickkontakt.
- Wir beginnen erst, wenn wir bereit sind, und begrüssen die Teilnehmenden.
- Wir stellen uns kurz vor und tragen wenn nötig ein SBB Namensschild.
- Wir sagen, was wir vorhaben und wie viel Zeit wir dafür brauchen.
- Wir bleiben locker, klar und präsent. Und wir behalten die Führung.
- Wir beenden die Präsentation mit einem Dank, verteilen allfällige Unterlagen, öffnen die Fragerunde und verabschieden uns am Schluss.

Hier geht es ums Programm.

- Eine Folie enthält nur wenige Informationen: ein Bild oder einen Satz, höchstens aber drei Aussagen. Stichworte für mündliche Erläuterungen halten wir in den Notizen bereit.
- Wir strukturieren die Präsentation (Einleitung, Themen, Schluss).
- Wir stimmen die Präsentationszeit und die Anzahl Folien aufeinander ab.
- Jede Folie hat einen Titel, eine Hauptaussage und höchstens drei Informationseinheiten.
- Wir unterstützen unsere Aussagen mit Bildern oder einfachen Grafiken, verzichten aber auf Clip-Art, bunte Balken und jede Art von Effekten.
- Wir verwenden ausschliesslich die PowerPoint-Vorlage der SBB.



Technische Tipps und Tricks.

- PowerPoint-Präsentationen drucken wir schneller und günstiger in Schwarzweiss. Dazu wählen wir beim Menüpunkt «Drucken» unter «Farbe und Graustufe» die Option «Rein schwarzweiss». So verhindern wir, dass auf einem Schwarzweissausdruck nicht lesbare Graustufen erscheinen.
- Um gleichmässige Abstände zwischen den Absätzen zu erhalten, markieren wir den Text und geben im Menü «Format» bei «Zeilenabstand» den gewünschten Wert ein.
- Das erste Aufzählungszeichen ist der rote Pfeil. Die Zeichen zur Gliederung stehen unter «Aufzählungszeichen» – entweder im Menü «Format» oder in der Formatierungsleiste.
- Textfelder und Grafiken verbinden wir zu Gruppen, damit wir sie gemeinsam verschieben oder kopieren können. Dazu markieren wir die Elemente und klicken auf der unteren Symbolleiste (Zeichnen) auf «Gruppierung». Mit «Gruppierung aufheben» lässt sich die Aktion rückgängig machen.
- Wenn wir nicht weiter wissen, drücken wir F1 und geben ein Stichwort ein.